

DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

Eva Céspedes Correa¹

SUMARIO

- I. *Antecedentes.*
- II. *Optimización de la DFC.*
- III. *Resultados Obtenidos.*
- IV. *Consideraciones Finales.*

I. ANTECEDENTES.

A inicios de la década de los noventa, como consecuencia del cambio de modelo económico establecido por la actual Constitución Política del Perú y la promulgación de la primera Ley de Protección al Consumidor, se impulsó el fortalecimiento de los derechos de los consumidores, lo que vino acompañado de un notable aumento de la bancarización² que aunado a la asimetría informativa propia del sector financiero, generó que éste sea uno de los que registraba mayor incidencia de denuncias ante el INDECOPI. En atención a ello, se vio incrementada la carga administrativa de la

¹ Ingeniera Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Magister en Administración de Negocios de ESAN, especialista en protección al consumidor. Ha sido: Consultora en mejora de procesos de la gestión pública, USAID, consultora en la gestión de la inversión pública, IFC grupo Banco Mundial; Docente en el Diplomado de Protección al Consumidor del Instituto de consumo de la Universidad San Martín y en la Facultad de Gestión de ISIL, Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi. Gerente Municipal de Comercialización y Defensa al Consumidor de la Municipalidad Metropolitana de Lima y Miembro del Directorio de EMMSA – Empresa Municipal de Mercados S.A. Municipalidad Metropolitana de Lima. Actualmente se desempeña como Defensora del Cliente Financiero del Perú.

² <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/Memoria%20Anual%2014.pdf>.

referida institución, ocasionando que el tiempo de resolución de denuncias sea mayor y la consecuente insatisfacción de los consumidores de no contar con respuestas oportunas a sus denuncias.

Asbanc y sus agremiados no se mantuvieron al margen de esta situación, por lo que conscientes de la necesidad de mejorar la relación con los usuarios del sector financiero y contribuir con el sistema peruano de protección al consumidor, promovieron la creación de una instancia que resuelva conflictos de forma imparcial y oportuna, a la que puedan acudir los usuarios del sector sin costo alguno, de modo alternativo al INDECOPI, sin que esto afecte su derecho a ser tutelados por dicha entidad.

Así, en abril del 2003, se aprobó la creación de la Defensoría del Cliente Financiero (en adelante DCF), teniendo como función principal resolver en segunda instancia privada los reclamos de los usuarios de las entidades financieras adheridas a su competencia. Asimismo, para garantizar la imparcialidad de esta instancia, se estableció en el Reglamento de la DCF que el Defensor debía ser, un profesional de notorio prestigio e independencia y, reconocida solvencia moral y credibilidad, valorando que se haya desempeñado en temas vinculados a la protección al consumidor.

La demanda de los servicios de la DCF fue creciendo progresivamente entre los años 2003 y 2012, lo que se evidenció en el incremento del número de reclamos tramitados, aumentando de 259 en el año 2003 a 1566 en el año 2012. Adicionalmente, se dieron una serie de cambios normativos en materia de protección al consumidor del sistema financiero³, lo que evidenció la necesidad de reestructurar dicha instancia y su Reglamento.

Producto de ello, en el año 2013 se ejecutaron una serie de iniciativas que optimizaron el servicio de la DCF.

³ Ejemplo de ello son el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, entre otras normas sectoriales.

II. OPTIMIZACIÓN DE LA DFC.

2.1 Objetivos.

Beneficiar a los usuarios, optimizando la atención de sus reclamos, generó que se establezcan los siguientes objetivos:

- (i) Ser un canal alternativo de resolución de reclamos bancarios garantizando la misma imparcialidad que ofrece el Estado, sin costo para el reclamante, con respuestas oportunas, impulsando principalmente la conciliación o, en su defecto, la resolución del conflicto.
- (ii) Incrementar la confianza en la banca.
- (iii) Conceder a las entidades bancarias y financieras la oportunidad de reevaluar y reconsiderar aquellos reclamos denegados en primera instancia.
- (iv) Fomentar la conciliación como mecanismo alternativo para resolver un reclamo, así como promover las buenas relaciones entre entidades financieras y usuarios.

2.2 Beneficiarios del servicio brindado por la DCF.

Los beneficiarios directos del servicio de la DCF son los usuarios de los bancos y financieras agremiados a Asbanc y adheridos al servicio de la DCF.

Adicionalmente, el servicio de la DCF comprende de manera indirecta a otros beneficiarios, como:

- **Entidades Bancarias y Financieras:** en la medida que la DCF ofrece una alternativa gratuita, oportuna e imparcial para la solución de reclamos bancarios, se incrementa la confianza en el sector y mejora la imagen de la banca, propiciando el acercamiento entre proveedor y usuario.
- **Asbanc:** al ser la DCF una iniciativa autorregulatoria gestionada por el gremio bancario, mejora su posicionamiento e imagen en el mercado, permitiendo asociar al gremio como un impulsor de mecanismos en beneficio del consumidor.

- **Indecopi:** un reclamo presentado ante la DCF y resuelto a favor del usuario implica un reclamo o denuncia menos para la autoridad de consumo, no incrementando su elevada carga administrativa.

2.3 Funcionamiento de la DCF.

La DCF tiene como principal función resolver en 2º instancia privada los reclamos de los usuarios en contra de las entidades financieras adheridas a su servicio⁴ y su actuación se encuentra regulada por el Reglamento aprobado en mayo de 2013⁵.

El referido Reglamento modernizó el procedimiento de la DCF con el fin de brindar un servicio más eficiente al usuario, siendo las mejoras más resaltantes las siguientes:

- (i) **Incorpora principios:** se establecieron seis principios que rigen la actuación de la DCF y su procedimiento, estos son: vocación de servicio, equidad y justicia, conciliación, respuesta oportuna, gratuidad, e independencia.
- (ii) **Considera el marco regulatorio vigente:** se dispuso que la DCF tendrá en cuenta, al desarrollar sus resoluciones, las normas y principios jurídicos que regulan el sistema financiero y de protección al consumidor.
- (iii) **Simplificación en la interposición de reclamos:** se dispuso que la presentación de los reclamos sea a través de un *Formulario* creado por la DCF, así los usuarios sólo completan los campos

⁴ Las cuales a la fecha son: BBVA Banco Continental, Banco de Comercio, Banco de Crédito del Perú, Crediscotia Financiera, Banco Financiero del Perú, Banco Interamericano de Finanzas, Banco Scotiabank Perú, Banco Falabella, Banco Ripley, Banco Internacional del Perú S.A. – Interbank, Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A., Citibank del Perú S.A. , Banco GNB Perú S.A. , Financiera TFC S.A., Banco Santander Perú S.A., Banco Azteca del Perú S.A., Financiera Confianza, Financiera Qapaq S.A y Compartamos Financiera.

⁵ Disponible en la página web de la DCF en el siguiente link : http://www.dcf.com.pe/quienes_somos/index.asp

que establece dicho documento y anexan los medios probatorios que estimen pertinente. Ello simplifica y agiliza la interposición de reclamos, en la medida que el usuario conoce con anticipación la información relevante para presentar su reclamo.

- (iv) **Modernización en el proceso de notificación (notificación electrónica):** El nuevo reglamento además de permitir la notificación física, posibilita la implementación de la notificación electrónica a las entidades financieras y a los usuarios, lo cual permite agilizar el traslado de información entre las partes y disminuir el tiempo de atención de reclamos al notificar requerimientos y resoluciones.
- (v) **Promoción de los acuerdos conciliatorios:** se considera a la conciliación como un mecanismo primordial de solución de conflictos, encargando a la DCF procurar que las partes arriben a acuerdos amistosos, generando un espacio de diálogo entre proveedor y usuario en el cual encuentren una solución al reclamo sin necesidad que la DCF analice el caso.
- (vi) **Obligatoriedad de presentar información:** se establecieron responsabilidades y consecuencias en caso las partes no atiendan oportunamente la información requerida por la DCF. En ese sentido, se legitimó a la DCF para resolver los reclamos con la información que obre en el expediente, a fin de evitar dilaciones indebidas.
- (vii) **Libertad de desistimiento por parte del usuario:** se precisó que los usuarios en cualquier etapa del procedimiento de reclamo ante la DCF, pueden desistirse y acudir a cualquier otra instancia para que resuelva su reclamo (administrativa, judicial o arbitral).
- (viii) **El plazo de resolución puede ser prorrogado únicamente bajo ciertos supuestos:** el plazo de resolución se mantuvo en 60 días calendarios, precisándose que su ampliación puede darse solo bajo supuestos específicos (complejidad del caso, tiempo para el acopio de información, realización de audiencias).

- (ix) **Libertad del usuario de acogerse a las decisiones de la DCF:** se estableció que los pronunciamientos de la DCF no son de cumplimiento obligatorio para el usuario y su aceptación no le restringe el derecho de iniciar cualquier otra acción judicial o administrativa.
- (x) **Obligatoriedad del cumplimiento de las resoluciones para las entidades financieras:** las entidades adheridas a la competencia de la DCF no pueden impugnar las resoluciones emitidas, estando obligadas a aceptarlas y a cumplir los mandatos establecidos.

Adicionalmente existen las siguientes acciones que coadyuvan al mejor desarrollo de la DCF:

(i) Creación de equipos de trabajo especializados al interior de las entidades financieras.

Las entidades adheridas a la DCF implementaron - al interior de sus áreas de atención de reclamos - un equipo de asesores especializados encargados de atender los reclamos provenientes de la DCF, a fin de dar una atención oportuna y de ser el caso promover fórmulas conciliatorias.

(ii) Atención de consultas.

A partir del año 2013, se estableció como plazo de atención de consultas dos días hábiles, asimismo que éstas pueden ser enviadas por correo electrónico (consultas@dcf.com.pe) y por la línea telefónica gratuita (0-800-1-6777).

(iii) Monitoreo del cumplimiento de las Resoluciones emitidas en favor de los consumidores.

En caso de reclamos resueltos a favor de usuarios, la DCF verifica el cumplimiento de la medida correctiva ordenada (devolución de los importes de las operaciones fraudulentas, devolución de cobros

indebidos de comisiones e intereses, rectificación del reporte de la calificación crediticia ante la SBS, etc).

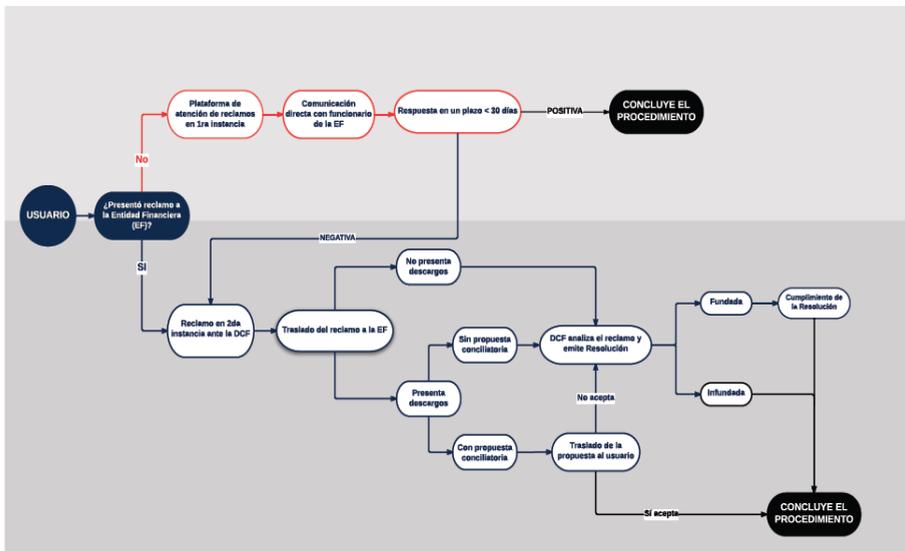
Asimismo, en caso que la DCF considere que el motivo reclamado puede afectar a otros usuarios, impulsa una coordinación con la correspondiente entidad financiera a fin de evaluar la conveniencia de implementar acciones que prevengan una posible afectación a otros clientes.

(iv) Involucramiento de los Gerentes Generales de las Entidades Financieras con la DCF.

A fin de garantizar la sostenibilidad de la DCF, se remiten a los Gerentes Generales de las entidades financieras asociadas a Asbanc los indicadores mensuales de gestión, permitiendo el monitoreo del servicio e identificando oportunidades de mejora de cara al consumidor.

A modo de síntesis en el siguiente flujograma se grafica el funcionamiento de la DCF:

Flujograma del proceso de atención de reclamos en la DCF



III. RESULTADOS OBTENIDOS⁶

La DCF desde su creación ha brindado a los usuarios financieros una instancia gratuita imparcial y oportuna en la solución de los reclamos bancarios, sin limitar su derecho de recurrir a otra instancia de tutela del Estado.

Desde el año 2003 hasta el 2016, la DCF ha recibido 13,186 reclamos y ha emitido 13,055 resoluciones, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

Cuadro N° 1

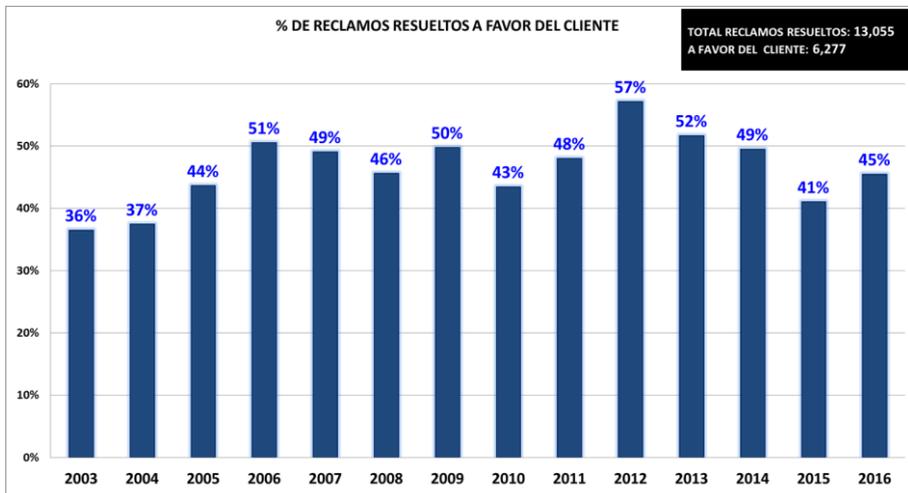


Clasificando los reclamos por producto, las estadísticas indicaron que el 57% del total correspondió a Tarjetas de Crédito, el 22% a Depósitos de Ahorros y el 6% a créditos de consumos y el 15% a otros productos, tales como cuenta corriente, créditos hipotecarios, entre otros.

⁶ Información obtenida de la Memoria Anual de Asbanc 2016

Cuadro N° 2

De las resoluciones emitidas se evidenció que el porcentaje de reclamos resueltos a favor de los consumidores cada año fue de casi un 50%, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 3

Cabe indicar que los reclamos declarados a favor de los consumidores generaron que éstos obtengan un beneficio económico acumulado de S/. 1'017,703.55.

Adicionalmente, se obtuvo que el tiempo promedio en el que la DCF resuelve los reclamos es de 46 días calendario, es decir, en un plazo menor al establecido en el Reglamento (60 días).

IV. CONSIDERACIONES FINALES.

LA DCF constituye una de las primeras iniciativas autorregulatorias enfocadas al usuario financiero, a través de la cual se ha resuelto, de manera oportuna y confiable, más de 13,000 reclamos, contribuyendo a la calidad de los servicios financieros y a la mejora de las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras.

En esa misma línea, la DCF aprovecha sus facultades para conocer casos recurrentes y coordinar con las entidades financieras una solución definitiva, sugiriendo variaciones en los procedimientos internos de estas entidades a fin de tutelar intereses colectivos de los usuarios.

Finalmente, señalar que la DCF reafirma el compromiso con los usuarios financieros de seguir brindando un servicio oportuno e imparcial con la finalidad de atender sus reclamos y brindar una solución justa a los mismos.